



Informe de percepción de los grupos de valor a los productos y servicios

Primer trimestre de 2018

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

11 de abril de 2018



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

Índice

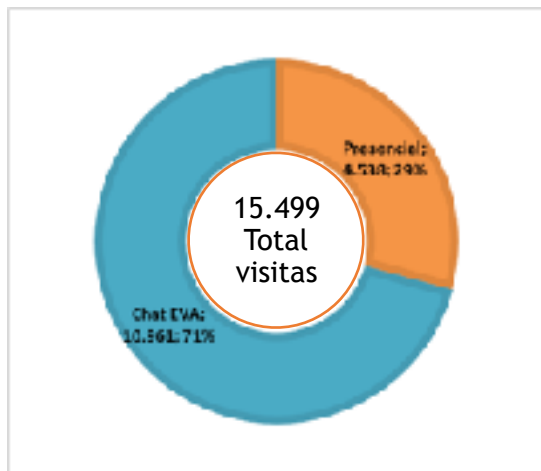
- 1 **Introducción**
- 2 **Registros de población**
- 3 **Encuestas de productos**
- 4 **Encuestas de servicios**
- 5 **Resultados de las encuesta por tipo de servicio**
- 6 **Comentarios encuestados**
- 7 **Conclusiones**
- 8 **Recomendaciones**

1. Introducción

Con el propósito de asegurar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestros grupos de valor, Función Pública establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, mediante los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito.

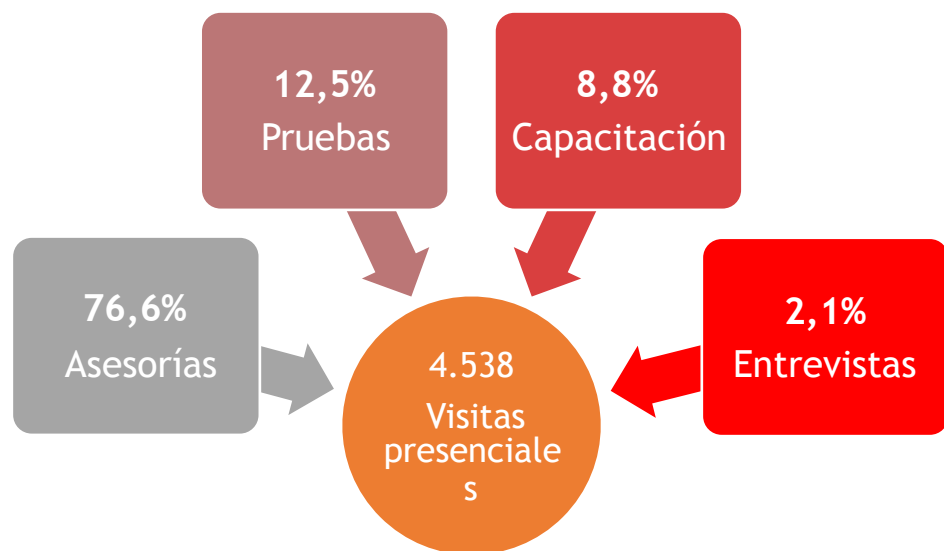
El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma.

2. Registro de población



Visitas registradas por región

De los 4.538 visitantes presenciales, 4.516 provienen de la ciudad de Bogotá D.C., equivalente al 99,5 % del total



Visitas Presenciales



3. Encuestas de productos

Durante el primer trimestre los grupos de valor no evaluaron los productos ofrecidos por la Entidad

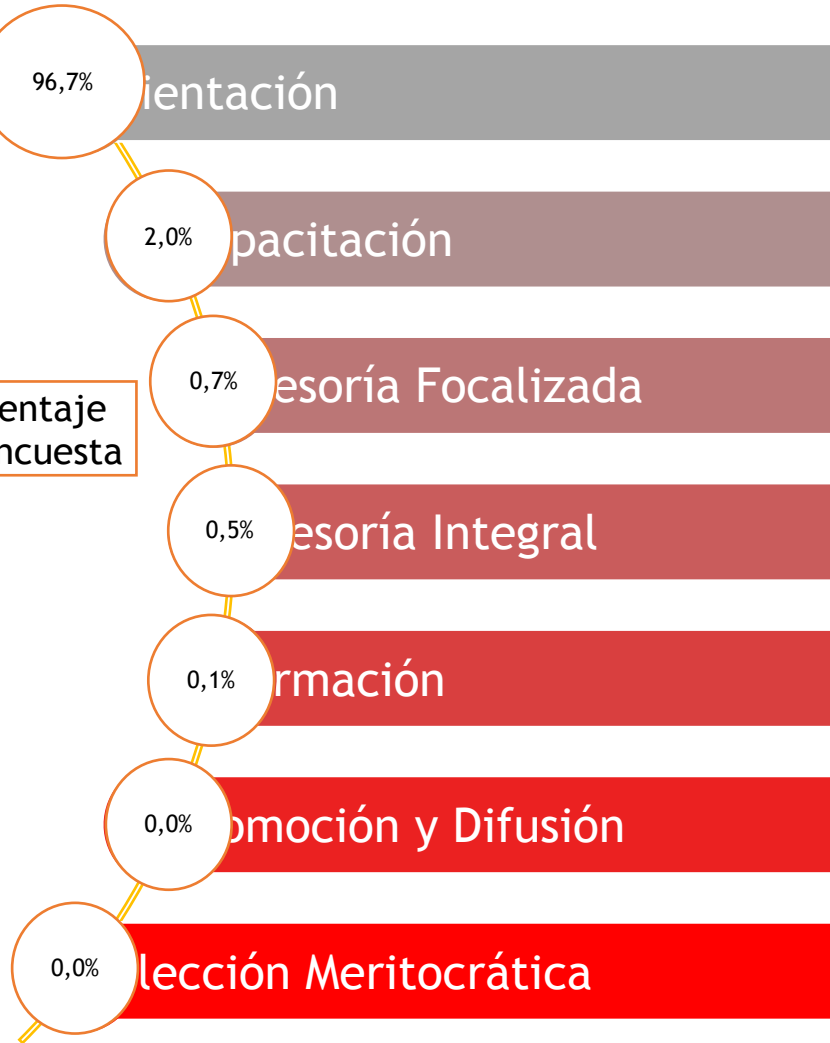


4. Encuestas de servicios

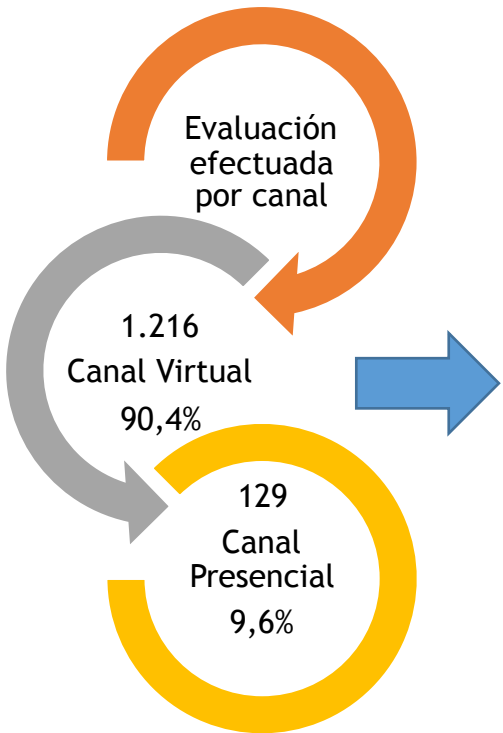
1.345 Encuestas de servicios



Porcentaje por encuesta



De los 15.499 visitantes a la Entidad, 1.345 evaluaron los servicios ofrecidos por la Entidad, equivalente al 8,7%



5. Resultado de las encuestas por tipo de servicio

5.1 Encuestas de orientación

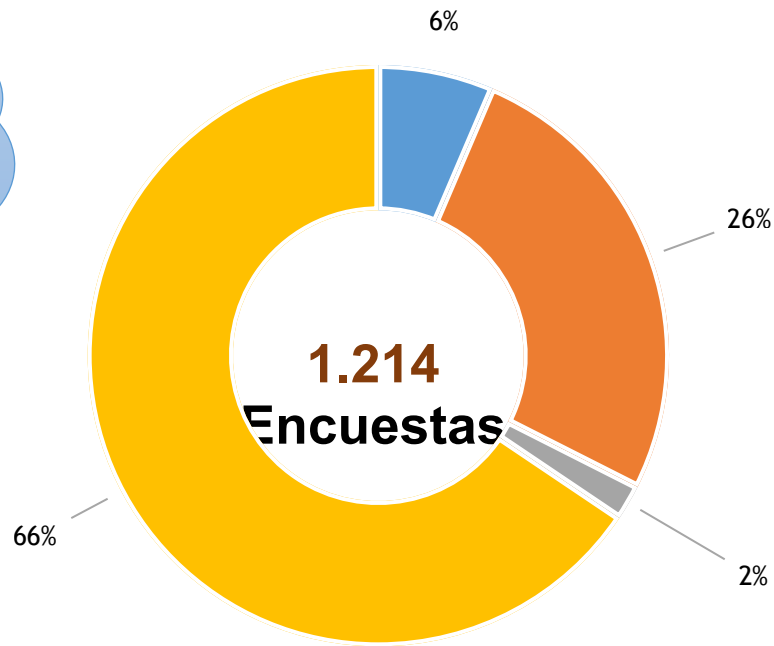
1.301
Encuestas de
Orientación en
chat EVA y portal
web



Calificación	Tiempo de espera para atención o respuesta	Actitud y disposición de servidor	Conocimiento del tema	Tiempo dedicado para la consulta	Calidad del servicio
Excelente	73,9%	78,1%	72,0%	95,4%	73,3%
Bueno	12,9%	10,1%	12,5%	4,6%	11,1%
Aceptable	5,6%	4,3%	5,7%	0,0%	6,0%
Deficiente	7,6%	7,5%	9,8%	0,0%	9,6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

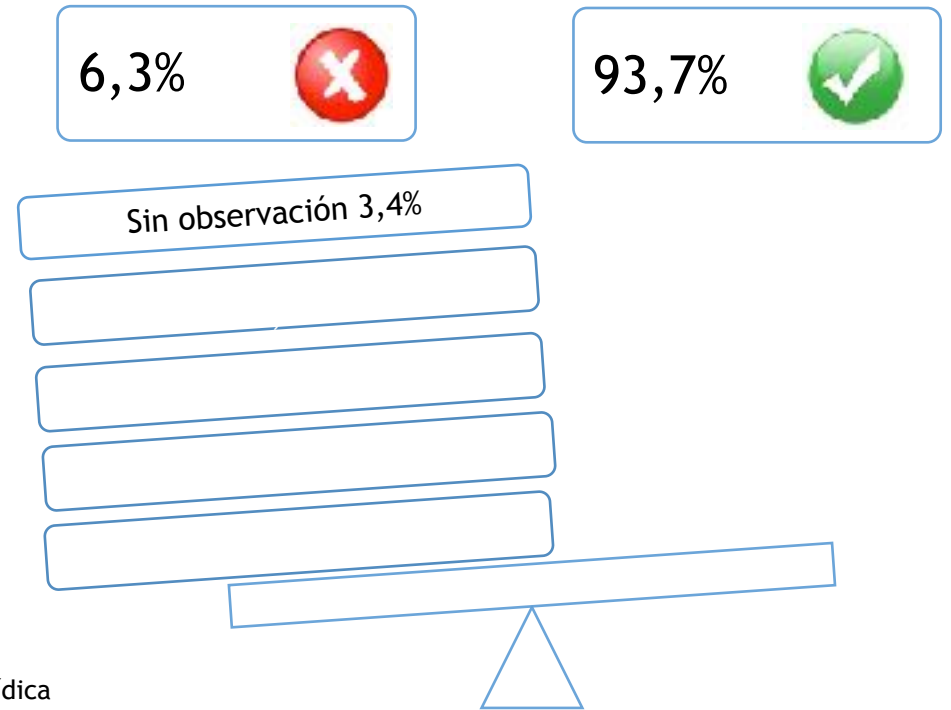
5.1.1 Encuestas orientación en el chat EVA

De las 10.961 visitas en el chat EVA, el 11,1% efectuaron encuestas en la herramienta



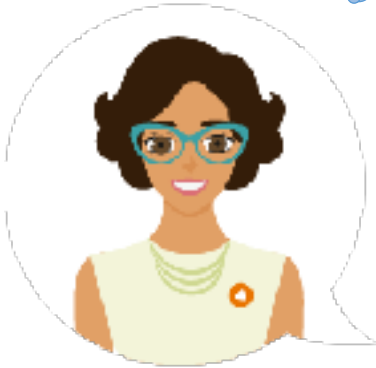
● Control Interno ● Mesa SIGEP ● Mesa SUIT ● Orientación Jurídica

Calificaciones promedio

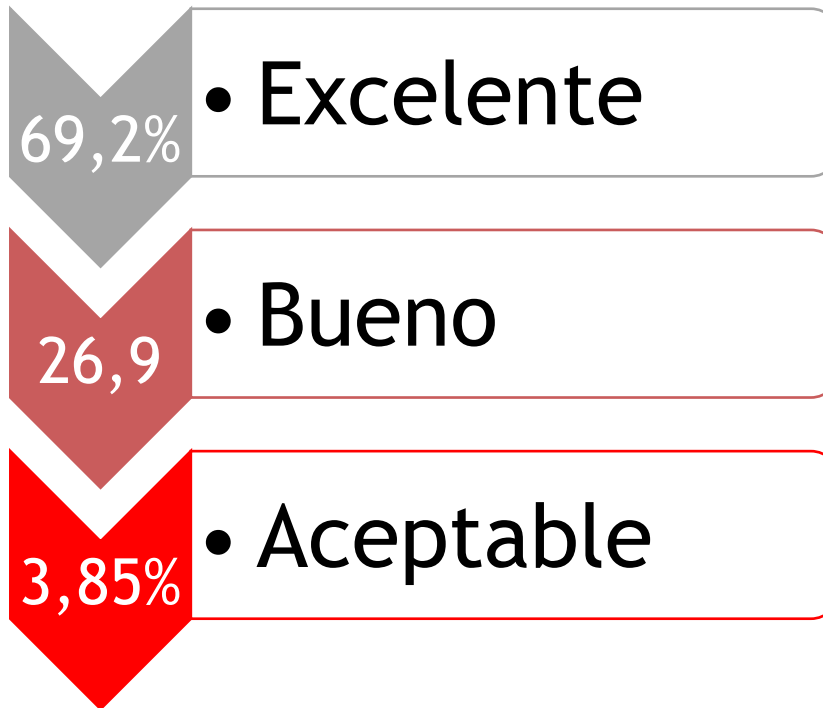


5.2 Encuestas de capacitación

26
Encuestas de
Capacitación



El acceso al servicio a través del canal utilizado

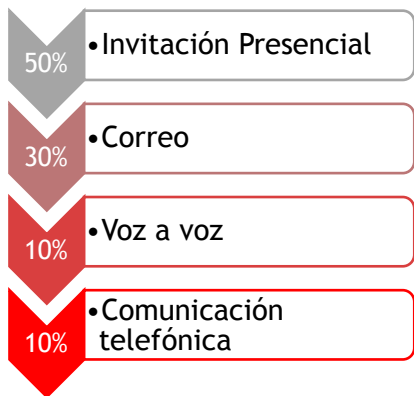


5.3 Encuestas de asesoría focalizada

De las 9 asesorías focalizadas efectuadas por las diferentes direcciones, calificaron el servicio 10 de los asistentes



Medio por el cual recibió la invitación



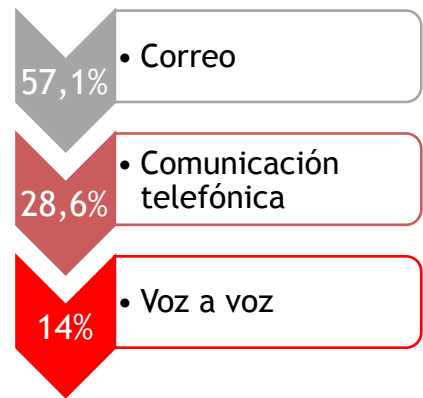
Calificación	Oportunidad, Claridad y Canal de difusión de la convocatoria	Amabilidad, Cumplimiento de Horario y temario, Salón	Información, material empleado, congruencia, relevancia y utilidad del contenido temático	Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador	Calificación General
Excelente	100%	90%	100%	100%	100%
Bueno	0%	10%	0%	0%	0%
Aceptable	0%	0%	0%	0%	0%
Deficiente	0%	0%	0%	0%	0%
Sin calificar	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

5.4 Encuestas de asesoría integral

De las 13 asesorías integrales efectuadas por las diferentes direcciones, calificaron el servicio 7 de los asistentes



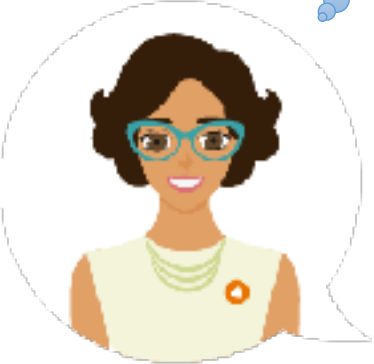
Medio por el cual recibió la invitación



Calificación	Oportunidad, Claridad y Canal de difusión de la convocatoria	Amabilidad, Cumplimiento de Horario y temario, Salón	Información, material empleado, congruencia, relevancia y utilidad del contenido temático	Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador	Calificación General
Excelente	85,7%	85,7%	71,4%	85,7%	85,7%
Bueno	0%	0%	14,3%	0%	14,3%
Aceptable	0%	0%	0%	0%	0%
Deficiente	0%	0%	0%	0%	0%
Sin calificación	14,3%	14,3%	14,3%	14,3%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

5.5 Encuestas de formación

1
Encuesta de Formación



Medio por el cual recibió la invitación

100% • Portal web

Calificación	Oportunidad, Claridad y Canal de difusión de la convocatoria	Amabilidad, Cumplimiento de Horario y temario, Salón	Información, material empleado, congruencia, relevancia y utilidad del contenido temático	Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador	Calificación General
Excelente	0%	100%	100%	0%	0%
Bueno	100%	0%	0%	0%	100%
Aceptable	0%	0%	0%	0%	0%
Deficiente	0%	0%	0%	0%	0%
Sin calificación	0%	0%	0%	100%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

6. Comentarios encuestados

Felicitaciones, muy eficiente el servicio, gracias.

Propongo que en algún lugar de esta plataforma virtual monten el GLOSARIO de los Principios que rigen la Administración o Gestión Pública de Colombia. Muchas gracias

No hubo conocimiento sobre el tema consultado, la respuesta no fue satisfactoria e inmediatamente se desconecto el funcionario.

La respuesta no es la adecuada

Excelente este tipo de servicio, muchas gracias

Excelente asesoría

Nunca me contestaron

Todo excelente

Me resolvió el inconveniente que tenía

Es muy valioso y expedito este portal, para satisfacer nuestras necesidades de conocimientos. los soportes recibidos han sido muy valiosos.

Inicie el chat y de un momento a otro, finalizo...

El sistema está programado para dar respuestas automáticas pero no relacionadas con la consulta. tampoco fui atendida directamente por un asesor

6. Comentarios encuestados

TODO FUE EXCELENTE!!!
!

Se demoran en responder y finalmente dan por terminado la conversación

Los felicito por este canal que tienen, es excelente el servicio.

No me dieron información del caso.

No respondieron a mi pregunta...solo me saludaron y ya

Gracias, por la buena herramienta de apoyo mediante el chat.

No conocen la información que se necesita... este espacio es ineficiente e ineficaz.

Me indicaron donde puedo dirigirme para mayor información. Excelente el servicio ofrecido.

Muy buen servicio

Los tiempos de espera son deficientes y adicional, cuando pude contactarme, el asesor virtual finalizó el chat, sin justificación alguna.

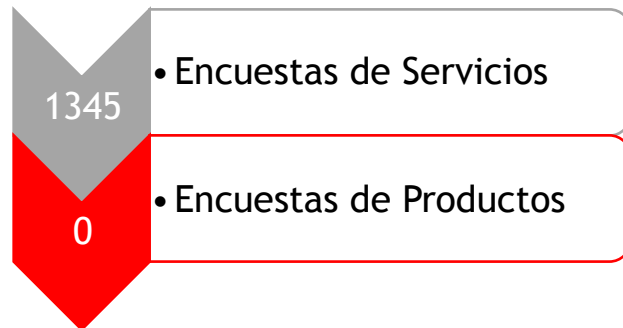
Excelente portal, es una de las mejores herramientas, mil gracias por su ayuda

Felicitaciones por la implementación de este tipo de servicios.

7. Conclusiones

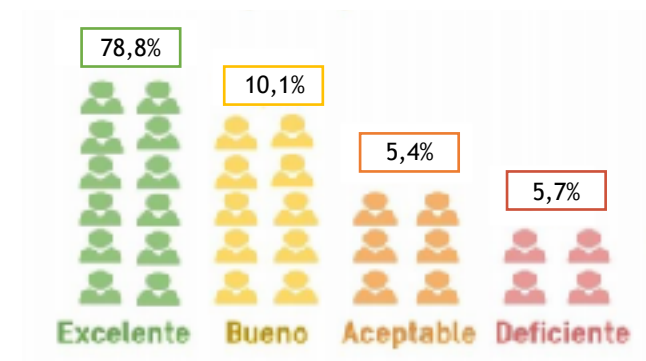
Tipos de encuestas

El 100% del total de encuestas fueron de servicios



Resultados percepción ciudadana

De las 1.345 encuestas de servicios efectuados por los canales de atención presencial y virtual la calificación promedio fue Excelente en un **78,8%**



8. Recomendaciones

- NOMBRE DE LA SECCIÓN -

1

- Con el acompañamiento del Grupo de Cambio Cultural, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora de Comunicaciones, se debe incentivar a los servidores de la Entidad para que hagan uso de las encuestas dispuestas por Función Pública.

2

- Con el propósito de diligenciar en debida forma las encuestas de percepción por parte de los grupos de valor, se considera oportuno que la Oficina Asesora de Planeación al momento de incentivar la utilización de las mismas, divulgue el procedimiento establecido en el protocolo de encuestas.

3

- El Grupo de Gestión Administrativa, debe efectuar los ajustes necesarios para garantizar la aplicación de las encuestas presenciales a través de la herramienta «Digiturno.»

4

- El coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, debe analizar las evaluaciones calificadas como deficientes a efectos de implementar las acciones de mejora a que haya lugar.

5

- Con fundamento en la información suministrada respecto a las encuestas efectuadas en las asesorías integrales y focalizadas, que evidencia un bajo porcentaje del diligenciamiento de las mismas, se requiere efectuar una sensibilización con apoyo del Grupo de Cambio Cultural, para mejorar los resultados, al igual que se indique el número de participantes en cada asesoría

6

- Para el acceso adecuado a la herramienta de evaluación de las encuestas de formación y capacitación, se debe mejorar la descripción de las mismas en el portal web, con el fin de evitar confusiones a los grupos de valor

- FUNCIÓN PÚBLICA -